

الاتجاهات السلوكية لمستخدمي قواعد المعلومات والمنتجين لها:

دراسة تحليلية في شبكة قواعد المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز بمحافظة جدة

أ. نبيل عبد الله قمصاني
عمادة شؤون المكتبات
جامعة الملك عبد العزيز - جدة

موضوع الدراسة:

تتناول هذه الدراسة - التعرف على سلوكيات مستخدمي قواعد المعلومات المليزرة أثناء ترددهم على الشبكة لاستخدام قواعد المعلومات أو أثناء استخدامهم للشبكة من منازلهم أو مكاتبهم، كما تتعرف، أيضا على طريقة البحث التي يتبعها منتجو هذه القواعد أثناء تصميمهم لها. ويرتكز موضوع الدراسة على :

- 1- التعرف على العوائق والصعوبات التي تواجه مترددي شبكة قواعد المعلومات والتي تمنعهم من استخدام قواعد المعلومات المليزرة.
- 2- التعرف على التصميم الشكلي للشاشات والاستراتيجيات التي يتبعها منتجو قواعد المعلومات المليزرة.

لذا كان من الطبيعي التعرف على هذه العناصر السلبية والإيجابية من أجل رسم خطوات التغيير في ضوء المعرفة بمواطن الضعف حتى يتسنى الخروج بمقترحات تساهم في تطوير وتسهيل استخدام هذه القواعد.

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي :

- 1- التعرف على سلوكيات مستخدمي قواعد المعلومات المليزرة من خلال العوائق والصعوبات التي تصادفهم حيال استخدامهم لهذه القواعد.
- 2- التعرف على التصميم الشكلي الذي يهجه المنتجون لهذه القواعد ومدى ملاءمتها للمستخدمين.
- 3- التعرف على العلاقة التي تربط مستخدمي قواعد المعلومات المليزرة بمنتجاتها
- 4- تقديم مقترحات لتطوير وتسهيل استخدام قواعد المعلومات المليزرة.

تساؤلات الدراسة:

- 1- ما هي العوائق والصعوبات التي تؤدي إلى العزوف عن استخدام قواعد المعلومات المليزرة ؟
- 2- هل هناك سياسة مستخدمة أثناء تصميم برامج قواعد المعلومات المليزرة

مصطلحات الدراسة :

- الاتجاهات السلوكية Behaviorism Trends هي الخصائص السلوكية التي يتسم بها المستخدمون والمنتجون حيال استخدام وانتاج قواعد المعلومات المليزرة.
- الأقراص المليزرة CD-ROM عبارة عن وسيط على شكل اسطوانة أو دائري به ثقب من الوسط يتميز بالقدرة الهائلة جدا على التخزين واسترجاع المعلومات.
- المستخدمون Users يقصد بالمستخدمين في هذه الدراسة - الذين حضروا إلى المكتبة بأنفسهم لاستخدام خدمة قواعد المعلومات المليزرة، وأيضا الذين يتصلون عن بعد بهذه القواعد من مكاتبهم أو منازلهم، دون تحديد فئة أو جنس أو تخصص محدد.
- المنتجون Publisher/Vendors يعني مصطلح المنتجون في هذه الدراسة المؤسسات والهيئات التي تقوم بإنتاج قواعد المعلومات المليزرة.
- المتصلون عن بعد Remote Users المستخدمون الذين منحوا صلاحية الدخول لشبكة قواعد المعلومات - حتى يتسنى لهم الدخول على الشبكة من منازلهم ومكاتبهم بواسطة حاسب آلي شخصي ومودم وخط هاتفي.

منهج الدراسة:

- اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي الذي يهتم بدراسة الظروف الاجتماعية في مجتمع معين بقصد تجميع الحقائق واستخلاص النتائج اللازمة لحل مشاكل هذا المجتمع وذلك عن طريق الظاهرة وجمع البيانات والمعلومات والتعبير عنها كميًا وكيفيًا للوصول إلى مقترحات تسهم في تطوير الحالة التي ندرسها، ومن الأساليب والطرق التي اتبعت في تجميع البيانات ما يلي :
- مراجعة الإنتاج الفكري باللغة العربية والإنجليزية في مجال الدراسة .
 - مقابلة وتوزيع استبيان على عينة عشوائية من مترددي ومستخدمي شبكة قواعد المعلومات بعمادة شؤون المكتبات بجامعة الملك عبد العزيز.
 - توزيع استبيان على منتجي قواعد المعلومات المليزرة الذين تتعامل معهم شبكة قواعد المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز.
 - التعرف على التصميم الشكلي لهذه القواعد الذي يتبعه المنتجون عن طريق شاشات أجهزة الحاسبات الآلية المتصلة بالشبكة.
- وقد قام الباحث بعرض أسئلة الاستبيان الخاصة بالمستخدمين والمنتجين لهذه القواعد على بعض المتخصصين في هذا المجال وذلك بغرض تنقيحها وتصحيحها قبل توزيع الاستبيان على عينة الدراسة، بعد ذلك تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من مستخدمي هذه القواعد والبالغ عددهم (200) وبعد محاولات جادة للباحث ومتابعة للذين لم يستجيبوا عن طريق الاتصال الشخصي تلقى الباحث (165) إجابة ، ويعتبر هذا العدد من الإجابات لا بأس به خاصة في مثل هذا النوع من الدراسات لأنها نسبة مشجعة على إجراء دراسة موضوعية. اما بالنسبة لمنتجي

قواعد المعلومات المليزرة فقد تم اختيار المنتجين الذين تتعامل معهم إدارة المكتبة في تأمين أقراص قواعد المعلومات وهم :

- سلفر بلاتر Silver Platter

- بروك وست U.M.I

- بوكر Bowker

- دايلوج Dialog

- النظم العربية المتطورة Arabian Advanced Systems

يستثنى من ذلك منتج قاعدة ادونيس الطبية (Adonis) باعتبار ان هذه القاعدة غير متاحة للمستخدمين ومقتصرة فقط على العاملين حيث ان لهذه القاعدة ضوابط ومعايير مختلفة عن قواعد المعلومات الأخرى حيث يستوجب دفع مبلغ مالي لكل مقالة مطبوعة كحقوق نشر. كما يستثنى منتج قاعدة اختيارات الكمبيوتر (Computer Select) ذلك لان نظام تشغيل هذه القاعدة مختلف تماما عن أنظمة تشغيل القواعد الأخرى وهي مقتصرة فقط على الاستخدام داخل الشبكة وغير متاحة للأشخاص الذين يقومون بالاتصال بالشبكة من منازلهم أو مكاتبهم وحيث ان عينة الدراسة تشتمل على المتصلين من منازلهم ومكاتبهم فقد تم استبعاد هذه القاعدة.

حدود الدراسة :

- **المجال المكاني :** اقتصرت الدراسة هذه على قسم شبكة قواعد المعلومات بعمادة شؤون المكتبات - بجامعة الملك عبد العزيز - محافظة جدة.

- **المجال البشري:** انحصرت هذه الدراسة على مستخدمي شبكة قواعد المعلومات سواء بالحضور الشخصي أو بالاتصال عن بعد.

كما انحصرت الدراسة على (5) منتجي قواعد المليزرة الذين تتعامل معهم إدارة المكتبة في تأمين هذه القواعد.

- **المجال الزمني :** تمت الدراسة هذه خلال العام الدراسي 1997/1998 وقد تم عمل خطة زمنية قسمت إلى فصلين دراسيين، الفصل الدراسي الأول خصص لكتابة الجانب النظري وتوزيع الاستبيان المعد لذلك، بينما خصص الفصل الدراسي الثاني لكتابة الجانب التحليلي للدراسة.

تحليل البيانات الخاصة بمنتجي قواعد المعلومات المليزرة:

قام الباحث بإعداد استمارة تشتمل على أسئلة خاصة بمنتجي قواعد المعلومات المليزرة وتم توزيعها على المنتجين الذين تتعامل معهم إدارة المكتبة في تأمين هذه الأقراص وهم سلفر بلاتر، بروك وست، بوكر، دايلوج، النظم العربية المتطورة - وقد تم استبعاد منتج قاعدة ادونيس الطبية لأنها غير متاحة للمستخدمين ومقتصرة على العاملين فقط ذلك لان هذه القاعدة لها ضوابط ومعايير مختلفة عن قواعد المعلومات الأخرى حيث يستلزم دفع مبلغ مالي لكل مقالة مطبوعة كحقوق نشر، كما تم استبعاد منتج قاعدة اختيارات الكمبيوتر التي تعمل بنظام تشغيل مختلف عن أنظمة تشغيل القواعد الأخرى، لذا فهي غير متاحة للاستخدام عن بعد وحيث ان المستخدمين للشبكة عن بعد جزء من عينة الدراسة فقد تم استبعاد هذه القاعدة.

هذا وقد قام الباحث بتوزيع الاستبيان عن طريق البريد الإلكتروني (E..MAIL) وقد استجاب البعض من المحاولة الأولى، بينما تم متابعة الذين لم يستجيبوا بالاتصال أكثر من مرة إلى ان تمكن من الحصول على إجاباتهم.

جدول رقم (1)

هل تم عمل دراسة سلوكية للمستخدمين عند تصميم قواعد المعلومات وما مدى ملائمة هذه القواعد لجميع المراحل التعليمية من حيث سهولة الأوامر والاستخدام، واللغة المبسطة؟

البيان	العدد	النسبة %
نعم	5	100 %
لا	-	-
المجموع	5	100 %

يتضح من الجدول رقم (1) ان جميع أفراد العينة أجابوا بالإيجاب على هذا السؤال وهذا مؤشر جيد يدل على ان جميع منتجي قواعد المعلومات يضعون في الاعتبار الدراسات التي تتعلق بسلوكيات المستخدمين قبل تصميمهم لهذه القواعد لذا فقد أشار أكثر المنتجين لهذه القواعد بأهمية هذه الدراسات والدور الذي تقوم به لاستمرارية تسويق هذه القواعد وقد قاموا بهذه الدراسات على مستوى محلي وعالمي، كما أن جميع الملاحظات والتساؤلات التي يتلقونها من عملائهم تؤخذ في عين الاعتبار وتوضع في ملفات خاصة لدراساتها.

جدول رقم (2)

هل تحاولون أخذ آراء المستخدمين لقواعد المعلومات المليزرة من حيث سهولة ومرونة الاستخدام؟

البيان	العدد	النسبة %
نعم	5	100 %
لا	-	-
المجموع	5	100 %

يوضح جدول رقم (2) أن جميع منتجي قواعد المعلومات المليزرة يأخذون في الاعتبار آراء المستخدمين لهذه القواعد، فقد أشار بروك وست وسلفر بلاتر بأنه عند إرسال الأقراس المحدثة التي يتم إرسالها للعملاء سواء شهريا أو فصليا أو سنويا تكون مضمنة استبيان عن مدى الرضا عن الخدمة وما هي الملاحظات التي يقترحها العميل لتطوير هذه الخدمة- اما النظم العربية المتطورة فقد أشارت بان الآراء والمقترحات تؤخذ عن طريق العملاء والذين يقومون بدور الوسيط بينهم وبين المستخدمين وذلك بنقل الملاحظات والاستفسارات المتعلقة بذلك، بينما أشار بوكرو ودابلوج اعتمادهم على الزيارات الميدانية بين فترة وأخرى لعملائهم للتعرف على آرائهم ومقترحاتهم .

جدول رقم (3)

هل أخذتم في الاعتبار آراء المستخدمين عند تغيير نظام التشغيل من نظام (دوس) إلى نظام (وندوز) خصوصا ان بعض المستخدمين يشعرون بالارتياح تجاه نظام (دوس)؟

البيان	العدد	النسبة %
نعم	5	100 %

-	-	لا
% 100	5	المجموع

اتفق جميع أفراد العينة في جدول رقم (3) بان نظام (دوس) يعتبر من الأنظمة التقليدية ذات إمكانيات محدودة مقارنة بنظام (وندوز) المعمول به حالياً والذي يتميز بالإمكانيات الجيدة من حيث الوظائف والمرونة في الاستخدام، وأصبح نظام دوس في الوقت الحالي من الأنظمة نادرة الاستخدام، كما أشار الجميع بضرورة مواكبة التقنيات الحديثة في هذا المجال ولا يكون ذلك إلا بمسايرة كل ما هو جديد.

جدول رقم (4)

هل توفرون دليلاً للمستخدم يوضح طريقة استخدام القاعدة وما هي الأشكال التي تقدمونها، وأي نوع من هذه الأشكال يفضلها المستخدم؟

العدد	البيان
5	مساعدات فورية (ON-LINE HELP)
5	كتيبات إرشادية
4	موجزات
3	برامج الاستخدام على أقراص الليزر
17	المجموع

يوضح الجدول رقم (5) الأدوات التي يوفرها أفراد العينة لتسهيل عملية الاستخدام والبحث في قواعد المعلومات المليزرة فقد اتفق الجميع بان الأشكال التي يقدمونها للمستخدم لا تخرج عن نطاق الكتيبات الإرشادية والموجزات وبرامج الاستخدام الموجودة على أقراص الليزر بالإضافة إلى المساعدة الفورية ON-LINE HELP واتفق الغالبية بان الكتيبات الإرشادية من أكثر هذه المصادر قبولاً للمستخدم نتيجة كثرة الطلب عليها.

جدول رقم (5)

هل تأخذون في الاعتبار الأعمار السنوية عند تصميم قواعد المعلومات المليزرة؟

النسبة %	العدد	البيان
% 100	5	نعم
-	-	لا
% 100	5	المجموع

يوضح الجدول رقم (6) ان جميع أفراد العينة يأخذون في الاعتبار الأعمار السنوية عند تصميم قواعد المعلومات المليزرة، فقد أشار البعض ان نوعية قواعد المعلومات الذين يقومون بإنتاجها تقتصر على المجتمع الجامعي التي تتحصر أعمارهم السنوية ما بين 20 إلى 60 سنة وبالتالي فهي تتناسب مع أعمارهم السنوية من الناحية التعليمية والثقافية- بينما أشار البعض الآخر انهم يأخذون في الاعتبار الأعمار السنوية من 12 إلى 20 سنة وهي في الغالب ليست موجهة إلى فئة محددة.

تحليل بيانات مستخدمي شبكة قواعد المعلومات:

قام الباحث بتوزيع استمارة الاستبيان على عينة عشوائية تصل إلى (200) مستخدم من مستخدمي شبكة قواعد المعلومات وبعد محاولات جادة للباحث ومتابعة للذين لم يستجيبوا عن طريق الاتصال الشخصي استطاع الباحث تلقي (165) إجابة وتعتبر هذه النسبة لا بأس بها خاصة في مثل هذا النوع من الدراسات لأنها نسبة مشجعة لإجراء دراسة موضوعية.

جدول رقم (6)

هل توفرون دليل للمستخدم يوضح طريقة استخدام القاعدة وما هي الأشكال التي تقدمونها، واي نوع من هذه الأشكال يفضلها المستخدم ؟

البيان	العدد	النسبة %
عضو هيئة تدريس	30	18.18 %
محاضر	3	1.81 %
معيد	1	0.61 %
طالب دراسات عليا	30	18.18 %
طالب بكالوريوس	90	54.55 %
إداري	-	-
زائر	11	6.67 %
المجموع	165	100 %

إذا توقفنا عند جدول رقم (1) نجد أن فئة الطلاب (دراسات عليا وبكالوريوس) هم أكثر الفئات استخداما لهذه الخدمة (54.55%) لطلاب البكالوريوس، (18.18%) لطلاب الدراسات العليا، يليهم أعضاء هيئة التدريس بنسبة (18.18%) ، يليهم الزائرون من خارج الجامعة بنسبة (6.67%) ، أما المحاضرون والمعيدون فهم أقل الفئات استخداما (1.81%) للمحاضرين و (0.61%) للمعدين، ويلاحظ في النسب الواردة في جدول رقم (1) ان هناك، تفاوتاً واضحاً في أعداد المستخدمين لهذه الخدمة ويعتبر هذا التفاوت مقبولاً باعتبار ان طلاب (الدراسات العليا والبكالوريوس) هم الأكثر عددا مقارنة بالفئات الأخرى والمنتمية إلى الجامعة.

جدول رقم (2)

استخدام خدمة الأقراص المليزرة CD-ROM

البيان	العدد	النسبة %
نعم	145	87.88 %
لا	20	12.12 %
المجموع	165	100 %

يوضح جدول رق (2) ان معظم أفراد العينة تعاملوا مع خدمة الأقراس المليزرة من قبل (87.88%) وهذا مؤشر جيد يوضح مدى أهمية هذه الخدمة وما تتميز به مقارنة بمصادر المعلومات الأخرى، وقد يرجع ذلك لإيعاز أعضاء هيئة التدريس لطلابهم (دراسات عليا وبكالوريوس) بأهمية استخدام هذا المصدر الهام من مصادر المعلومات المختلفة وذلك إيماناً منهم بالدور الذي تقوم به - لذا فقد كانت معظم إجابات أفراد العينة حين سؤالهم عن سبب استخدامهم هذه الخدمة - بأنهم استخدموا خدمة الأقراس المليزرة إما لكتابة مشروع بحث جديد أو لعمل بحث شامل بينما أجاب البعض بان سبب استخدامهم لهذه الخدمة جاء بناء على طلب من أساتذتهم من اجل إعداد مراجعة علمية في مجال معين أو من اجل الاطلاع على الأقراس المليزرة كأجدي التكاليف المطلوبة للمادة التي يدرسونها.

جدول رقم (3)

هل استطعت عمل البحث على قواعد المعلومات المليزرة بنفسك

النسبة %	العدد	البيان
30.30 %	50	نعم
69.70 %	115	لا
100 %	165	المجموع

يتضح من الجدول رقم (3) أن نسبة (69.70%) من أفراد العينة لا يستخدمون خدمة الأقراس المليزرة بأنفسهم وقد أشار الغالبية بأنهم يعتمدون اعتماداً كلياً على الموظف الذي يعمل في ضبط قواعد المعلومات حيث يقومون بتعبئة الاستمارة المخصصة لهذه الخدمة ومن ثم إعطائها للموظف الذي يقوم بعمل البحث، بينما أشارت فئة أخرى من الذين أجابوا بلا بأنهم يستعينون بزملائهم وأصدقائهم الذين لديهم خبرة جيدة في استخدام هذه الأقراس المليزرة، أما الذين أشاروا بأنهم يستعينون بالأدلة والموجزات الإرشادية فهم قلة ويرجع ذلك إلى ندرة وجود هذه الأدلة والموجزات الإرشادية حيث يوجد فقط موجز إرشادي واحد متاح في الشبكة لقاعدة بروك وست بالإضافة إلى برنامج تعليمي لقاعدة سلفر بلاتر موجود ضمن قواعد المعلومات المتاحة، أما قواعد المعلومات الأخرى فلا يوجد لها أي برنامج مساعدة بالرغم من ان المنتجين لهذه القواعد أشاروا بقيامهم بإصدار الأدلة والموجزات الإرشادية المساعدة في عملية البحث بين فترة وأخرى.

جدول رقم (4)

أسباب عدم استخدام الأقراس المليزرة

العدد	البيان
73	عدم الإلمام باستخدام الحاسب الآلي
94	عدم الإلمام باستخدام قواعد البيانات
90	عدم الإلمام باللغة الإنجليزية
120	عدم وجود موظف مختص يقوم بالمساعدة
67	الخجل والخوف من طلب المساعدة
40	عدم وجود الوقت الكافي
484	المجموع

يوضح الجدول السابق رقم (4) ان (120) إجابة من إجابات العينة أشارت بعدم القدرة على إجراء الأبحاث بأنفسهم لعدم وجود موظف مختص يقوم بمساعدتهم في كيفية عمل البحث، ويرجع ذلك إلى النقص الشديد في عدد العاملين في الشبكة مقابل الكم الهائل من الأبحاث التي يقومون بها. كما أشار عدد (94) فرد من أفراد العينة بعدم قدرتهم على إجراء البحوث بأنفسهم بسبب عدم إلمامهم ومعرفتهم بالكيفية التي يتم بها التعامل مع هذه القواعد المليزة بينما أشار (90) فرد من أفراد العينة بان عامل اللغة هو أحد الأسباب الرئيسية في عدم استخدامهم لهذه القواعد حيث ان معظم اللغات الدارجة لهذه القواعد بلغات غير اللغة العربية، وأشار عدد (73) فردا من أفراد العينة بأنه لم يسبق لهم من قبل التعامل مع الحاسبات الآلية وبالتالي فهم يحسون بالخوف حيال ذلك اما عدد (67) من أفراد العينة فأشاروا بإحساسهم بالخوف والخجل من التعلم ومن سؤال الموظف المختص بعدم معرفتهم استخدام قواعد المعلومات المليزة، واخيرا أشار عدد (40) بعدم وجود وقت لديهم لانشغالهم بالمحاضرات خلال الفترة الصباحية بينما لا تعمل الشبكة في الفترة المسائية، وبالرغم من عدم معرفة الغالبية بوجود خدمة الاتصال من بعد، الا ان الذين لديهم معرفة بذلك لا يشعرون بالرضا تجاه هذه الخدمة... وذلك نتيجة لصعوبة الاتصال والدخول للشبكة. وبالنظر إلى الجدول رقم (4) فثمة ملاحظة لا بد من الإشارة إليها وهي زيادة مجموع الإجابات إذ وصلت إلى (484) إجابة، ويعود ذلك إلى اختيار أفراد العينة أكثر من إجابة وذلك لاختيارهم لأكثر من سبب في عدم استخدامهم لهذه القواعد.

جدول رقم (5)

نوع المساعدة التي يتلقاها المستخدم للمساعدة في البحث

العدد	البيان
50	استخدام الشاشات المساعدة
20	استخدام الأدلة والموجزات الإرشادية
90	مساعدة الزملاء
5	مساعدة الموظف المختص
165	المجموع

يوضح الجدول رقم (5) ان معظم أفراد العينة والذين سبق ان أجابوا بالإيجاب في جدول رقم (3) بأنهم يستعينون كثيرا بزملائهم وأصدقائهم في مساعدتهم لبعض المشاكل التي يواجهونها أثناء استخدامهم لقواعد المعلومات المليزة، ويرجع ذلك كما ذكرنا مسبقا بعدم وجود موظف مختص يقوم بإرشاد ومساعدة المستخدم، وحيث ان الأدلة والموجزات الإرشادية غير كافية لذا كان من الطبيعي الاستعانة بالزملاء بينما أشار (50) فردا من أفراد العينة باستخدام الشاشات المساعدة كأداة جيدة للمساعدة في البحث، ويمكن حصر هذه الفئة من أفراد العينة في أعضاء هيئة التدريس وبعض طلاب الدراسات العليا والذين يجيدون اللغة الإنجليزية والتي هي في الغالب اللغة الأساسية لهذه القواعد، اما الذين أشاروا بأنهم يستعينون بالأدلة والموجزات الإرشادية وبالموظف المختص فهم قلة ويرجع ذلك إلى عدم توفر الأدلة والموجزات بشكل كاف بالإضافة إلى عدم وجود موظف متفرغ لمساعدة المستخدم. لذا فقد اتفق معظم الذين أجابوا على هذا السؤال

باعتمادهم على زملائهم وأصدقائهم كنوع من أنواع المساعدة. الا ان هذه الطريقة غير فعالة لعدة اعتبارات، وأشاروا بضرورة القيام بدورات تدريبية مكثفة تكون مستمرة على مدار الفصل الدراسي حتى تسهم بشكل جيد في تعليم استخدام هذه الخدمة.

جدول رقم (6)
مدى الرغبة في توفر الدورات التدريبية

النسبة %	العدد	البيان
78.79 %	130	نعم
21.21 %	35	لا
100 %	165	المجموع

إذا توقفنا عند الجدول رقم (6) نجد ان غالبية أفراد العينة يرغبون في إقامة دورات تدريبية مكثفة خلال الفصول الدراسية وهو ما تفتقر اليه شبكة قواعد المعلومات حيث تتضاءل الدورات التدريبية في الشبكة ويرجع ذلك إلى انشغال العاملين بالأعباء اليومية في إنجاز أبحاث المستخدمين والذي لا يمكنهم من أداء أي أدوار أخرى. وقد لمست إدارة المكتبة هذه المشكلة مؤخرا وقامت بالتخطيط لذلك حيث عملت خطة طويلة الأمد تشتمل على القيام بدورات مكثفة ابتداء من الفصل الدراسي القادم 1999. كما قامت بتجهيز مركز خاص بالتدريب يشتمل على جميع وسائل التعليم الحديث.

جدول رقم (7)
مدى كفاية أجهزة الحاسبات الشخصية في الشبكة

النسبة %	العدد	البيان
54.55 %	90	نعم
45.45 %	115	لا
100 %	165	المجموع

بالرغم ان الغالبية من أفراد العينة (54.55 %) أشارت في جدول رقم (7) بكفاية عدد أجهزة الحاسبات الآلية الموجودة في الشبكة، الا ان هناك عددا من أفراد العينة (45.45 %) لا تشعر بالرضا بما توفره الشبكة من أجهزة وهذا يعني انهم يشعرون بعدم كفاية هذه الأجهزة ويرغبون في زيادتها بشكل متوازن يلبي حاجة المستخدم.

جدول رقم (8)
مدى الرضا عن خدمة قواعد المعلومات المليزرة

النسبة %	العدد	البيان
63.64 %	105	راض تماما
18.18 %	30	راض إلى حد ما
18.18 %	30	غير راض
100 %	165	المجموع

يوضح الجدول رقم (8) ان الغالبية العظمى من أفراد العينة راضون تماما من الخدمة (63.64%) وان (18.18%) منهم راضيين إلى حد ما بينما أشار (18.18%) من المستخدمين بعدم رضائهم عن الخدمة - ويعود السبب في ارتفاع درجة الرضا إلى حسن تعاون وتجاوب العاملين في الشبكة مع المستخدمين بالإضافة إلى نتائج الأبحاث الجيدة المستخرجة حيث ان معظم الأبحاث تتم عن طريق العاملين . اما الذين أشاروا بعدم رضائهم عن الخدمة فقد يرجع إلى عدة أسباب أهمها على الإطلاق ما يأتي :

- عدم وجود دورات تدريبية في كيفية الاستخدام
- عدم وجود أخصائي متفرغ لمساعدة المستخدم
- عدم وجود أدلة وموجزات إرشادية كافية
- عدم توفر النصوص الكاملة لمعظم المواد المسترجعة.

النتائج والتوصيات :

- تناولت الدراسة هذه التعرف على سلوكيات مستخدمي ومنتجي قواعد المعلومات المليزرة، وقد أسفرت هذه الدراسة على النتائج التالية :
- أشار معظم أفراد العينة (87.88%) بأنهم تعاملوا مع خدمة قواعد المعلومات المليزرة من قبل وهذا يدل على الوعي بأهمية هذه الخدمة.
 - يفتقر معظم أفراد العينة (69.70%) إلى استخدام خدمة قواعد المعلومات المليزرة بأنفسهم باستثناء نسبة بسيطة (30.30%) تقوم باستخدام الخدمة شخصيا.
 - يفتقر عدد كبير من أفراد العينة (120) مستخدم إلى القدرة على إجراء البحوث بأنفسهم بسبب عدم وجود أخصائي معلومات متفرغ، وعدم الإلمام بالحاسب الآلي، وعدم الإلمام أيضا باستخدام قواعد المعلومات المليزرة.
 - عدم رضا المستخدم عن خدمة الاتصال عن بعد بسبب صعوبة الاتصال
 - تفتقر شبكة قواعد المعلومات إلى الأدلة والموجزات الإرشادية كما تفتقر إلى وجود أخصائي معلومات متفرغ لخدمة المستخدم
 - قلة الدورات التدريبية من أهم العوائق التي تواجه مستخدمي شبكة قواعد المعلومات.

التوصيات :

- بناء على نتائج الدراسة ولكي تؤدي شبكة قواعد المعلومات وظيفتها وأهدافها والتي أنشئت من أجلها فان الباحث يوصي بما يلي :
- ضرورة القيام بدورات تدريبية ومحاضرات لجميع منسوبي الجامعة عن خدمة قواعد المعلومات المليزرة وخصوصا الطلاب المستجدين والذين هم في حاجة أكثر من غيرهم للتعرف على هذه الخدمة.
 - العمل على الاتصال بالأقسام العلمية داخل الجامعة وخصوصا تلك الأقسام التي لا تستفيد من هذه الخدمة وذلك من خلال التعرف على أسباب عدم استخدامهم وتعريفهم بالخدمة وأهميتها.

- ربط أجهزة الحاسبات الآلية في منازل ومكاتب أعضاء وعضوات هيئة التدريس وطلاب وطالبات الجامعة بشبكة قواعد المعلومات وذلك عن طريق الاتصال عن بعد وتدريبهم على كيفية الاستخدام.
- مساعدة المستخدم في تخطي الحواجز اللغوية والنفسية وذلك بتقديم كل ما يتناسب ويتلاءم مع إمكانياته واحتياجاته.
- تطوير نظام تشغيل الشبكة ورفع كفاءة الاتصال حتى يتماشى ويتواءم مع ما هو موجود حالياً
- تغيير نظام الاتصال المعمول به حالياً إلى نظام الألياف الضوئية والذي يتميز بالقدرة الهائلة على السرعة ونقل المعلومات
- إضافة برنامج استخدام البحث في قواعد المعلومات المليزرة ضمن أسبوع الإرشاد الأكاديمي والذي تقيمه المكتبة في بداية كل فصل دراسي.
- وضع مادة الحاسب الآلي ضمن المتطلبات الإجبارية في الجامعة.

أنبيل عبد الله قمصاني
عمادة شؤون المكتبات
جامعة الملك عبد العزيز - جدة

قائمة المراجع:

- 1-Sieburth, Janice F. and Judithe B. Barneu ,CD-ROM in amarine Science Library, **Science and Technology Libraries** 12,1 1991, pp 55-67.
- 2-Podvin, Valadislav, Some experience with the use of databases on CD-TOM in GFR. **Ceskoslove nska informatika**-32,12(1990) pp 162-164.
- 3-Maichionini, Gary & others. Information seeking in Full text and users and information science research, Vol.15, N°1, 1993, pp 35-69.
- 4-Stewart, linda and Jan Olsen : compact disk databases, are they good for users, on line, may 1988.pp 48-52.
- 5-ربحي مصطفى ، عليان، ناصر محمد، علي، خدمة البحث في قواعد المعلومات على الأقراص المتراصة في مكتبة جامعة البحرين، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العربي الثامن للمكتبات والمعلومات (اعلم)، القاهرة 1-4 نوفمبر 1997.
- 6-Mirza, Mohammed I and Moid A. siddiqui, CD-ROM bibliographic database searching at the KFUPM library : use analysis, **aslib Proceeding** 45,5,1993 , pp 137-143.

- 7-أسامة السيد، محمود علي ، استخدام الأقراص المدمجة في بعض المكتبات السعودية - دراسة لتأثير الأقراص على تكوين المجموعات وخدمة البحث على الخط المباشر، مجلة المكتبات والمعلومات العربية ، س 14 ، ع 3، 1994 ، ص ص 35-53.
- 8- حسن عواد، السريحي، الاتجاهات البحثية لمستخدمي شبكة قواعد المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز، دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات . س 2، ع 3، 1997 . ص ص 9-45.
- 9-حسن عواد، السريحي، نبيل عبد الله قمصاني، شبكة قواعد المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز: دراسة وصفية، دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات . س 2، ع 3، 1977. ص ص 130-141.
- 10-أماني جمال ، مجاهد، مدى استخدام أقراص الليزر في بعض المكتبات ومراكز المعلومات، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العربي الثامن للمكتبات والمعلومات (اعلم). القاهرة : 1-4 نوفمبر / 1997 . ص ص 1-3.
- 11- احمد علي، تمراز ، قواعد المعلومات على أقراص الليزر المكتتزة CD-ROM : تقنية متطورة بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية . مجلة المكتبات والمعلومات العربية ، س 11 ، 4 ، 1991 ، ص ص 141-143.
- 12-المصدر نفسه، ص ص 142-143.
- 13-جامعة الملك عبد العزيز، التقرير السنوي لعمادة شؤون المكتبات 1417-1418 ، ص ص 30-33.